

Приложение к приказу
Государственного
бюджетного учреждения
«Московский городской
центр реабилитации»

от «07» 07.2024 № 90

РЕГЛАМЕНТ

**предоставления услуг по комплексной реабилитации и/или абилитации
инвалидам (детям-инвалидам) и другим лицам с ограничениями
жизнедеятельности в Государственном бюджетном учреждении города
Москвы «Московский городской центр реабилитации»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет условия и порядок предоставления услуг по комплексной реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в различных формах в Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Московский городской центр реабилитации» (далее - услуга).

1.2. Настоящий Регламент применяется при предоставлении услуги проживающим в городе Москве инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности независимо от возраста (далее – клиенты, получатели).

1.3. Услуга оказывается клиентам ГБУ МГЦР (далее – Центр) на основании и в рамках ежегодно утверждаемого Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – Департамент) государственного задания в соответствии с Ведомственным перечнем услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в качестве основных видов деятельности государственными учреждениями города Москвы, находящимися в ведении Департамента.

Центр вправе сверх установленного государственного задания, а также в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы, в пределах установленного государственного задания, выполнять работы и (или) оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности, гражданам и юридическим лицам за плату и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

1.4. Услуги оказываются клиентам в соответствии с договором на оказание услуг, заключаемым между Центром и клиентом, либо его законным представителем (физическим/юридическим лицом). Услуга считается оказанной после подписания между сторонами акта выполненных работ и (или) оказанных услуг.

1.5. Получение клиентом услуги повторно в течение календарного года принимается на основании его обращения в Центр. Решение о нуждаемости клиента в повторном курсе принимается Реабилитационно - экспертной комиссией Центра при наличии у клиента положительной

динамики по результатам курса реабилитации/абилитации, с учетом реабилитационного потенциала, реабилитационного прогноза клиента.

1.6. Услуга может оказываться получателям по экстерриториальному принципу (независимо от места проживания клиента в административных округах города Москвы), за исключением случаев направления москвичей по реестрам Координационного центра медицинской реабилитации Департамента здравоохранения города Москвы (далее - КЦМР).

В случае направления лица в реабилитационную организацию КЦМР распределение и маршрутизация его по реабилитационным организациям для получения услуги осуществляется уполномоченной Департаментом подведомственной организацией по установленному Департаментом территориальному признаку.

1.7. Продолжительность курса комплексной реабилитации **в нестационарной форме** может длиться от 14 до 90 дней, в среднем составляет 21 день. Объем оказанных услуг должен составлять от 40 до 120 мероприятий. С учетом положительной динамики после проведенного курса реабилитации, реабилитационного потенциала и состояния здоровья получателя услуг может быть принято решение о предоставлении ему повторного курса реабилитации.

Курс реабилитации считается неоконченным, если услуги комплексной реабилитации оказывались менее 10 дней и/или общее количество оказанных реабилитационных мероприятий менее 40. При определении показателя фактического выполнения государственного задания неоконченные курсы не учитываются.

Продолжительность курса комплексной реабилитации **в стационарной форме** может длиться от 14 до 90 дней, в среднем составляет 21 день. Объем оказанных услуг должен составлять от 40 до 120 мероприятий. Реабилитационно-экспертной комиссией Центра с учетом положительной динамики после проведенного курса реабилитации, реабилитационного потенциала и состояния здоровья получателя услуг может быть принято решение о предоставлении ему повторного курса реабилитации.

Курс реабилитации считается неоконченным, если услуги комплексной реабилитации оказывались менее 10 дней и/или общее количество оказанных реабилитационных мероприятий менее 40. При определении показателя фактического выполнения государственного задания неоконченные курсы не учитываются.

Продолжительность курса комплексной реабилитации **в мобильной форме** может длиться от 10 до 21 дня, в среднем составляет 14 дней.

Курс реабилитации считается неоконченным, если услуги комплексной реабилитации оказывались менее 10 дней и/или общее количество оказанных реабилитационных мероприятий менее 10. При определении показателя фактического выполнения государственного задания неоконченные курсы не учитываются.

Объем услуг курса комплексной реабилитации определяется индивидуально и утверждается Реабилитационно-экспертной комиссией Центра.

Состав и общее количество мероприятий в день по разным

направлениям реабилитации/абилитации определяется Реабилитационно-экспертной комиссией индивидуально для каждого клиента в зависимости от вида и степени ограничений жизнедеятельности, имеющих у клиента, состояния его здоровья, наличия/отсутствия медицинских противопоказаний, мотивации его и членов его семьи, наличия/отсутствия условий на дому для предоставления услуги, ресурса реабилитационной организации и др.

Показания и противопоказания для оказания услуги определяются Центром самостоятельно с учетом норм действующего законодательства Российской Федерации и города Москвы.

1.8. Настоящий Регламент разработан на основании норм международного права, федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов города Москвы, указанных в Положении о Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Московский городской центр реабилитации».

1.9. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины и определения:

1.9.1. инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (*статья 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ*);

1.9.2. ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью (*статья 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ*);

1.9.3. лица с ограничениями жизнедеятельности (далее - лица с ОЖД) - лица, не признанные в установленном порядке детьми-инвалидами и инвалидами I, II, III групп, но имеющие временные или постоянные ограничения жизнедеятельности и нуждающимся в мерах социальной поддержки (*статья 4 Закона г. Москвы от 26.10.2005 № 55*);

1.9.4. международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья (далее – МКФ) – является классификацией доменов здоровья и доменов, связанных со здоровьем, стандартом Всемирной организации здоровья в области измерения состояния здоровья и инвалидности, как на уровне индивида, так и на уровне населения (*резолуция WHA 54,21*);

1.9.5. реабилитация инвалидов - система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности (*статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ*);

1.9.6. абилитация инвалидов - система и процесс формирования отсутствовавших у инвалидов способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности (*статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ*);

1.9.7. направления реабилитации и абилитации инвалидов включают в себя:

- медицинскую реабилитацию, реконструктивную хирургию, протезирование и ортезирование, санаторно-курортное лечение;
- профессиональную ориентацию, общее и профессиональное образование, профессиональное обучение, содействие в трудоустройстве (в том числе на специальных рабочих местах), производственную адаптацию;
- социально-средовую, социально-педагогическую, социально-психологическую и социокультурную реабилитацию, социально-бытовую адаптацию;
- физкультурно-оздоровительные мероприятия, спорт (*статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ*);

1.9.8. социальная реабилитация и абилитация инвалидов – комплекс услуг, направленных на восстановление (формирование) у инвалидов способностей к бытовой и общественной деятельности, осуществляемой самостоятельно или с помощью других лиц, и включающих в себя комплексные услуги по социально-бытовой, социально-средовой, социально-педагогической, социально-психологической реабилитации и абилитации инвалидов (*раздел II Концепции «Основные понятия»*);

1.9.9. комплексная реабилитация и абилитация инвалидов – персонифицированное сочетание оптимально подходящих услуг для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, по основным направлениям реабилитации и абилитации (медицинской, социальной (социально-бытовой, социально-средовой, социально-психологической и социально-педагогической), социокультурной, психолого-педагогической, профессиональной, физической (с использованием методов адаптивной физической культуры и адаптивного спорта), предоставляемых в зависимости от необходимости одновременно или поэтапно в целях полной реализации их реабилитационного потенциала, максимально возможного восстановления или компенсации имеющихся стойких нарушений функций организма и ограничений жизнедеятельности, подготовки и достижения социальной адаптации и интеграции, максимальной инклюзии, самостоятельности и независимости, а также повышения качества жизни (*раздел I Концепции «Общие положения»*);

1.9.10. целевые реабилитационные группы инвалидов – группы инвалидов, объединенные в зависимости от структуры и степени нарушенных функций организма и ограничений жизнедеятельности в целях использования наиболее эффективных подходов к устранению или компенсации нарушений этих функций и ограничений жизнедеятельности при оказании услуг по основным направлениям комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (*раздел II Концепции «Основные понятия»*);

1.9.11. реабилитационная (абилитационная) услуга – действие (действия) либо мероприятие (мероприятия) по одному из направлений комплексной реабилитации или абилитации инвалидов, направленное на восстановление (формирование) или компенсацию способностей инвалида (ребенка-инвалида) к бытовой, общественной, профессиональной и иной

деятельности в целях достижения социальной адаптации и интеграции (раздел II Концепции «Основные понятия»);

1.9.12. стандарты (порядки) оказания реабилитационных (абилитационных) услуг (кроме услуг, по которым в настоящее время предусмотрено лицензирование) - основные требования к содержанию, объему, периодичности и качеству предоставления реабилитационных (абилитационных) услуг инвалидам и детям-инвалидам, определенные по основным направлениям комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (раздел II Концепции «Основные понятия»);

1.9.13. качество реабилитационной и абилитационной услуги - совокупность свойств реабилитационной и абилитационной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности инвалида и осуществлять его реабилитацию (абилитацию) и социальную адаптацию (пункт 3.1 ГОСТ Р 55138-2017);

1.9.14. многопрофильный реабилитационный центр - специализированная реабилитационная и абилитационная организация, оказывающая услуги по социальной (социально-бытовой, социально-средовой, социально-психологической, социально-педагогической), социокультурной, психолого-педагогической, профессиональной реабилитации и абилитации инвалидов и лиц с риском развития стойких нарушений функций организма, реабилитации и абилитации инвалидов с использованием методов адаптивной физической культуры и адаптивного спорта, а также услуги по медицинской реабилитации или отдельным видам медицинской помощи, направленным на восстановление нарушенных и (или) компенсацию утраченных функций пораженного органа либо системы организма (при наличии лицензии на осуществление деятельности по оказанию соответствующей медицинской помощи) (раздел II Концепции «Основные понятия»);

1.9.15. междисциплинарная команда (бригада) специалистов по реабилитации и абилитации - основная структурно-функциональная единица, объединяющая специалистов по реабилитации и абилитации медицинского и немедицинского профиля (врачи и средний медицинский персонал, психологи, педагоги, специалисты по социальной работе, по адаптивной физической культуре и др.) для оказания инвалидам, в том числе детям - инвалидам, реабилитационных (абилитационных) услуг на основе комплексного междисциплинарного подхода (раздел II Концепции «Основные понятия»);

1.9.16. реабилитационный менеджер (интеграционный консультант) - персональный помощник, который при необходимости помогает инвалиду, семье, воспитывающей ребенка-инвалида, решать проблемы, возникающие в процессе жизнедеятельности, связанные с инвалидностью, по запросу инвалида осуществляет информационное и организационное сопровождение при реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов в реабилитационных организациях различной ведомственной подчиненности в рамках реализации комплексного подхода к реабилитации и абилитации (раздел II Концепции «Основные понятия»).

2. Условия и порядок предоставления услуги

2.1. Условиями оказания услуги клиентам являются:

- а) нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- б) ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата гражданином способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью);

в) необходимость в мероприятиях по реабилитации и абилитации.

2.2. Для получения услуги клиент или его законный или уполномоченный представитель могут обратиться в:

- Центр;
- обособленное структурное подразделение филиал Центра;
- медицинские организации, подведомственные Департаменту здравоохранения города Москвы, включая КЦМР.

2.3. Для получения услуги клиент или его законный или уполномоченный представитель подает личное заявление по установленной форме с приложением к нему следующих документов:

а) в случае наличия у клиента инвалидности:

- для лиц старше 14 лет – копия паспорта гражданина (разворот с фотографией, развороты со всеми отметками о регистрации по месту жительства);
- для лиц младше 14-ти лет:
- копия свидетельства о рождении и копия паспорта законного представителя;
- выписка из домовой книги и/или Единый жилищный документ, подтверждающий факт регистрации по месту жительства в городе Москве.
- копия справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – справка МСЭ);
- копия действующей индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, выдаваемой федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – ИПРА);
- согласие на обработку персональных данных пациента и (или) его законного представителя;
- доверенность от инвалида в свободной форме (в случае подачи заявления доверенным лицом);
- выписка из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма № 027/у давностью не более 30 дней);
- выписной эпикриз из стационара давностью не более 6 мес. – при наличии

б) в случае отсутствия у клиента инвалидности:

- документы, указанные в подпункте «а» пункта 2.3. настоящего Регламента за исключением справки МСЭ и ИПРА;

– медицинские документы (со сведениями позволяющими оценить состояние здоровья клиента, отражающие степень нарушения функций органов и систем организма, состояние компенсаторных возможностей организма, сведения о проведенных реабилитационных мероприятиях, а также сведения о результатах медицинских обследований, необходимых для получения клинико-функциональных данных в зависимости от заболевания в целях проведения реабилитации/абилитации, выданные медицинской организацией по месту медицинского обслуживания клиента не более 3 – х месяцев до дня обращения в реабилитационную организацию.

2.4. В случае направления клиента по реестрам КЦМР в реабилитационную организацию через уполномоченную Департаментом организацию передаются следующие реквизитные сведения:

- дата направления клиента;
- наименование медицинской организации, направившей клиента (поликлиника, стационар);
- ФИО клиента;
- документ, удостоверяющий личность (номер, серия паспорта);
- дата его рождения и возраст;
- фактическое место проживания клиента (адрес и наименование административного округа города Москвы);
- телефон клиента или его законного представителя;
- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- значение оценки шкалы реабилитационной маршрутизации (ШРМ);
- профиль заболевания (объединенные по диагнозу группы заболеваний);
- код диагноза по МКБ 10;
- диагноз;
- наличие инвалидности (группа инвалидности).

2.5. Порядок межведомственного и информационного взаимодействия между КЦМР и уполномоченной на координацию деятельности реабилитационной организации определяется совместным решением Департамента и Департамента здравоохранения города Москвы.

2.6. Заявление с установленным пунктом 2.3 настоящего Регламента набором документов может передаваться в Центр лично клиентом, его законным представителем или направляться через обособленные структурные подразделения филиалы Центра, в том числе в электронном виде.

2.7. В день обращения клиента в Центр либо получения направления от медицинской организации, в том числе КЦМР, либо установления связи с клиентом посредством телефонного разговора специалист по реабилитационному менеджменту (социальный мониторинг) рассматривает представленные документы на предмет соответствия требованиям пункта 2.3 настоящего Регламента, формирует личное дело клиента (в составе согласно Приложению к настоящему Регламенту), информирует его о процессе и необходимых процедурах в рамках оказания услуги, составе мероприятий первичной базовой реабилитационной диагностики, определяет по

согласованию с клиентом предпочтительные сроки (в удобные для него и членов его семьи даты), выстраивает сетку расписания реабилитационной диагностики и передает информацию об этом клиенту с отметкой в личном деле клиента и существующих в реабилитационной организации локальных, ведомственных и иных информационных системах.

2.8. В случае направления заявления клиента с пакетом документов через обособленные структурные подразделения филиалы Центра, специалист по реабилитационному менеджменту в 3-х дневный срок устанавливает посредством телефонной связи непосредственный контакт с клиентом и /или его законным представителем и осуществляет определенные пунктом 2.6 настоящего Регламента действия (с отметкой в личном деле клиента и существующей в Центре информационной системе).

2.9 В случае направления клиента по реестрам КЦМР специалист по реабилитационному менеджменту уполномоченной Департаментом организации в 3-х дневный срок маршрутизирует клиента путем передачи реквизитных данных уполномоченному специалисту по реабилитационному менеджменту реабилитационной организации.

2.10. В случае несогласия /отказа клиента от процедур, входящих в состав услуги, а также отсутствия возможностей у клиента и/или членов его семьи обеспечить оказание услуги в предлагаемые специалистом по реабилитационному менеджменту даты, клиент или его законный представитель оформляет в произвольной форме отказ от получения услуги (с указанием причины), который вкладывается в личное дело клиента и фиксируется в действующей информационной системе Центра.

2.11. В случае невозможности установить телефонную связь с клиентом или его законным представителем — специалист по реабилитационному менеджменту делает отметку об этом в личном деле клиента. В последующий период (в течение 3 месяцев с момента поступления заявления или информации КЦМР) с периодичностью не реже 1 раз в месяц специалист по реабилитационному менеджменту пытается осуществить контакт с клиентом, а после истечения этого периода документы возвращаются клиенту или в направившую его организацию (с отметкой в личном деле клиента).

2.12. Порядок администрирования мероприятий, входящих в услугу, включая заключение договоров, зачисление клиентов, порядка формирования и состава личных дел, отчисления и др. определяется локальными актами Центра.

2.13. Реабилитационная диагностика проводится мультидисциплинарной бригадой профильных специалистов Центра в целях:

- оценки актуального состояния здоровья клиента;
- выявления у него показаний /противопоказаний к реабилитации (с учетом основного и сопутствующих заболеваний);
- оценки наличия /отсутствия видов и степеней ограничений жизнедеятельности;
- отнесения клиента к целевой реабилитационной группе и формирования с учетом положений МКФ реабилитационного диагноза;
- определения реабилитационного прогноза и реабилитационного

потенциала клиента;

- определения целей и задач текущего этапа реабилитации/абилитации с учетом долгосрочного прогноза, потребностей и социального статуса семьи;

- определения предложений по направлениям мероприятий реабилитации/абилитации, их объемам, периодичности и продолжительности;

- динамического наблюдения в процессе оказания услуги по реабилитации/абилитации для возможной корректировки проводимых мероприятий с учетом актуального состояния здоровья в целях достижения поставленных реабилитационно-экспертной комиссией (консилиумом) показателей;

- оценки эффективности реабилитационных мероприятий и достижения цели (по окончании курса реабилитации/абилитации).

2.14. Реабилитационная диагностика проводится исходя из комплексной оценки состояния организма клиента на основе анализа его клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых и психологических данных с использованием МКФ, а также используемых при медико-социальной экспертизе классификаций и критериев, методических рекомендаций по определению потребности инвалида, ребенка-инвалида в мероприятиях по реабилитации и абилитации на основе оценки ограничения жизнедеятельности с учетом социально-бытовых, профессионально-трудовых и психологических данных.

2.15. Реабилитационная диагностика может быть первичная (в начале курса реабилитации/абилитации), повторная (на курсе) и контрольная (заключительная, по окончании курса).

2.16. Для проведения реабилитационной диагностики по согласованию с клиентом или его законным представителем могут быть привлечены независимые консультанты из числа сотрудников ведущих профильных научно-практических учреждений, заключение которых служит основанием для принятия решения.

2.17. Специалисты реабилитационной диагностики обязаны ознакомить клиента и/или его законного представителя с целями, задачами и процедурами (беседа, осмотр, проведение тестирований по методикам и шкалам, инструментальные обследования, и др.), а также давать разъяснения клиенту по вопросам, связанным с оказанием услуги.

2.18. Реабилитационная диагностика может осуществляться по согласованию с клиентом или членами его семьи в Центре или на дому – по месту его нахождения (при наличии условий и возможности для размещения мультидисциплинарной бригады специалистов, необходимого оборудования и согласия совместно проживающих с ним родственников).

2.19. Как правило реабилитационная диагностика проводится в течение 1 дня.

В случае необходимости запроса дополнительных медицинских документов (заключения специалистов, результаты лабораторных и инструментальных обследований) у клиентов или их законных представителей, а также у медицинских организаций через КЦМР

специалистами мультидисциплинарной бригады срок проведения реабилитационной диагностики может быть продлен до 7 дней.

В случае, если представленная медицинская документация не содержит данных о результатах проведения полного объема медицинских обследований, уполномоченный врач - специалист реабилитационной организации в течение 3 рабочих дней после окончания реабилитационной диагностики принимает решение о запросе дополнительных сведений в КЦМР или иную медицинскую организацию, либо об возврате медицинских документов (с указанием причин возврата) в порядке, установленном локальными актами.

По результатам проведенной диагностики специалисты оформляют заключения, включающие в обязательном порядке:

- реабилитационный диагноз по МКФ;
- предложения о цели и задачах курса реабилитации/абилитации, программе реабилитационных/ абилитационных мероприятий курса.

2.20. После получения заключений всех специалистов реабилитационной диагностики предложения рассматриваются Реабилитационно-экспертной комиссией.

2.21. Решение о форме оказания услуги, объемах, составе и сроках предоставления реабилитационных мероприятий принимается индивидуально для каждого клиента.

2.22. Порядок формирования и деятельности Реабилитационно-экспертной комиссии определяется Центром и утверждается ее локальным актом.

2.23. Специалист по реабилитационному менеджменту Центра в течение 3 дней информирует клиента или его законного представителя о решении, принятом Реабилитационно-экспертной комиссией, согласовывает даты курса реабилитации/абилитации, формирует план (расписание) курса реабилитации/абилитации.

2.24. Специалист по реабилитационному менеджменту (социальный мониторинг) Центра уточняет по каналам телефонной связи у клиента или его законного представителя предпочтительный период, даты и время проведения реабилитации/абилитации посредством выбора доступных дат и времени из интервалов общей сетки расписания предоставления услуг и загрузки профильных специалистов Центра и формирует персональный план реабилитационных мероприятий клиента, входящих в услугу и вносит данные в личное дело.

2.25. В первый день начала курса комплексной реабилитации специалист по реабилитационному менеджменту подписывает у клиента или его законного представителя договор на оказание услуг в Центре. (Приложение к настоящему Регламенту)

2.25. В случае отказа Центра клиенту в реабилитации/абилитации по обоснованным причинам (наличие противопоказаний, отсутствие в составе штатного расписания специалистов необходимого профиля и др.) клиент об этом уведомляется специалистом по реабилитационному менеджменту в 3-х дневный срок со дня принятия решения Реабилитационно-экспертной комиссией (консилиумом) с выдачей при необходимости ему

соответствующего заключения.

2.26. Клиент или его законный представитель вправе подать жалобу в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.27. В случае отказа клиента или его законного представителя от предложенного курса реабилитации/абилитации, дата его начала может быть перенесена на срок не более 3 месяцев с момента поступления заявления клиента и документов из КЦМР или поданного лично или в электронном виде в Центр.

По истечении указанного срока документы возвращаются Центром в организацию, направившую клиента на получение услуги.

2.28. В случае изменения актуального состояния здоровья или возникновения иных непредвиденных жизненных обстоятельств во время предоставления услуги специалисты Центра вносят с учетом мониторинга текущих результатов предоставления услуг в соответствии с индивидуальным планом на Реабилитационно-экспертную комиссию предложения по завершению, временной приостановке курса реабилитации или его корректировке по видам, кратности и продолжительности мероприятий, предоставляемых клиенту.

2.29. Услуга завершается:

- контрольной (заключительной) реабилитационной диагностикой;
- оценкой результатов достижения целей и качества оказанных клиенту реабилитационных мероприятий;
- разработкой рекомендаций по организации дальнейшего процесса реабилитации/абилитации клиента, ресурсной организацией, а также сроком оптимального для него курса/ов и др. и передачей клиенту или его законному представителю рекомендаций (Приложение к настоящему Регламенту);
- подписанием клиентом или его законным представителем акта о предоставлении услуги (Приложение к настоящему Регламенту);
- внесением соответствующей информации в локальные, ведомственные или иные информационные системы, включая КРИЛОДЖ.

2.30. Уполномоченными должностными лицами отделения организации реабилитационного процесса, филиалов ГБУ МГЦР не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, списки клиентов, завершивших курсы комплексной реабилитации в рамках Государственного задания, представляются в отдел экономики и государственного задания.

2.31. Основными показателями качества предоставления услуги реабилитационной организацией являются соответствие оказания услуги требованиям стандартов, других нормативных документов, данного Регламента и удовлетворенность получателей услуг и их законных представителей (при наличии) оказанной услугой.

2.32. Контроль и оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг (независимо от формы их предоставления) Центром (далее - контроль и оценка качества услуг) установленным стандартам (порядкам) и общим требованиям их предоставления (далее - стандарты) производится в рамках региональной системы оценки качества, созданной в городе Москве во исполнение Федерального закона от 31 июля 2020 года

№ 248-ФЗ (контрольная редакция).

2.33. Контроль и оценка качества услуг проводится по следующим основным направлениям:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам (далее - контрольные мероприятия);

- контроль статистической отчетности за соответствием качества фактически оказываемых услуг стандартам;

- социологические исследования (опросы) клиентов и их законных представителей о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос).

2.34. Контрольные мероприятия проводятся:

- реабилитационной организацией в порядке внутреннего контроля в соответствии с локальными актами Центра;

- Департаментом (главным распорядителем бюджетных средств) ежегодно в плановом или внеплановом (поступление жалоб и др.) порядках;

- органами, уполномоченными на осуществление контрольных функций в этой сфере;

- иными организациями, обладающими контрольными полномочиями по решению Департамента, и в соответствии с нормами действующего законодательства, включая положения договоров и соглашений на оказание услуг.

2.35. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления услуги в часы работы Центра.

2.36. В целях формирования механизма непрерывного повышения качества и доступности услуг, Центром проводится постоянный мониторинг качества предоставления услуг независимо от формы их предоставления (далее - мониторинг).

2.37. Для реализации мониторинга руководителем Центра определяется должностное лицо (в должности не ниже заместителя руководителя), ответственное за качество предоставления услуг Центром.

2.38. Мониторинг может осуществляться путем проведения опросов клиентов и их законных представителей, исследований по изучению общественного мнения и профессионального сообщества, включая состав, объем и результаты услуг.